

# ESTUDIO SOBRE LA SITUACIÓN DEL OUTSOURCING EN LA REGIÓN ORIZABA- CÓRDOBA DEL ESTADO DE VERACRUZ MÉXICO

Área de investigación: Administración de Recursos Humanos

**Ana Cristina Villarreal Toral**

Instituto Tecnológico de Orizaba  
División de Estudios de Posgrado e Investigación  
ancrvillarreal@hotmail.com

**Fernando Aguirre y Hernández**

Instituto Tecnológico de Orizaba  
División de Estudios de Posgrado e Investigación  
faguirre4093@gmail.com

**Ana Karen Córdoba Schettino**

Instituto Tecnológico de Orizaba  
División de Estudios de Posgrado e Investigación  
Karen\_schettino@hotmail.com

XX  
CONGRESO  
INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA  
ADMINISTRACIÓN  
E  
INFORMÁTICA





## ESTUDIO SOBRE LA SITUACIÓN DEL OUTSOURCING EN LA REGIÓN ORIZABA- CÓRDOBA DEL ESTADO DE VERACRUZ MÉXICO

### Introducción

En México a mediados del siglo pasado una parte del sector empresarial visualizó la necesidad de recurrir a servicios externos especializados y de esta manera minimizar amenazas laborales, contrataciones temporales, así como ahorro de tiempo y dinero, cargas financieras, aspectos legales y reducción de nóminas, por lo que esta idea de negocios proveniente de los Estados Unidos comenzó a tener impulso y fue adquiriendo clientes en México. Muestra de ello es que de acuerdo con datos de la Organización Internacional del Trabajo, es que desde el año 2008 en un estudio que se realizó, se determinó que en México la falta de capacidad de generación de mano de obra de manera permanente, los requerimientos de las empresas, las necesidades de abaratamiento de costos y la competencia en el ámbito internacional propician la existencia de la subcontratación. Se revela que aproximadamente el 40% del empleo formal que genera México es por medio de contratación temporal, implicando que cuatro de cada diez trabajadores se encuentra en este esquema laboral, esto acorde a que a nivel Latinoamérica, de acuerdo con el estudio Externalización de actividades, un paso más allá de las subcontratación y la intermediación de (Capero, 1997) se describe que poco a poco ha adquirido fuerza llegando a las compañías como una estrategia de negocio donde se delegan responsabilidades.

Los datos de (INEGI, 2009), respecto a los resultados arrojados en la encuesta industrial mensual, menciona que de un millón, 436,756 trabajadores ubicados en la industria manufacturera instalados en 7,238 establecimientos, son empleados por subcontratación 353,772, es decir el 24.6%; ya que eran contratados por un patrón distinto al de la empresa donde laboraban. Contrastando de acuerdo con datos de la Revista Expansión de CNN en el 2012, los estados con mayor demanda de colaboradores contratos por subcontratación son: el Distrito Federal, Estado de México, Jalisco, Nuevo León y Veracruz.

Cabe resaltar que para México, se da en el año 2012 la reforma a la Ley Federal de Trabajo que contempla el darle una figura jurídica establecida y regulada como tal, a la Subcontratación para efectos legales y administrativos. Razón por la cual se plantea realizar el siguiente estudio en dicho país donde en todo sus territorio tiene presencia, más se delimita en una región reconocida por considerarse industrial del Estado de Veracruz aplicando un cuestionario a gerentes y directivos de recursos humanos en empresas que han optado por la Subcontratación de acuerdo al número de la muestra a considerar para conocer el sentir de la zona al respecto, con el objetivo de brindar información para el análisis específico sobre la zona, como parte de una investigación de tesis de posgrado.





## Entorno Empresarial en la Zona Orizaba-Córdoba

En México, existe la clasificación de micro, pequeña y mediana Empresas dada por la Secretaría de Economía para catalogar a las empresas, número de trabajadores la cual es con base al sector, y el volumen de ventas anuales. De manera específica en la región de Orizaba-Córdoba o como se denomina; de las Altas Montañas perteneciente al estado de Veracruz hay registradas 12,448 empresas en la Zona Orizaba-Córdoba de acuerdo a cifras y clasificación del Sistema de Información Empresarial Mexicano SIEM empresas que son micro, pequeñas, medianas y grandes.



Cabe resaltar que la región industrial Orizaba-Córdoba del estado de Veracruz es rica en recursos naturales, motivo por el que muchas empresas e industrias han buscado asentarse en ella. Además de la facilidad de las vías de comunicación y la ubicación estratégica de estar entre la región portuaria del estado y la cercanía con el estado de Puebla y el Distrito Federal. Gracias a esos dos importantes aspectos es que la región ha podido crecer industrial y comercialmente, llegando a ser reconocida por las empresas nacionales y extranjeras que se han establecido, dándole prestigio de ser un corredor industrial importante en el estado y país, donde se encuentran empresas de producción cervecera, alimenticia, papelera, química, farmacéutica, de comercialización y servicios. Además de esas características sociales propias de esta región, la cual se distingue por una arraigada tradición sindicalista aun presente en estos días, esto aunado a los problemas desencadenados de la crisis económica actual que ha traído como consecuencia factores importantes a considerar tales como el cierre de empresas, mano de obra barata y desempleo, que encuentran en subcontratación una alternativa para poder contrarrestar lo anterior.



La razón que fundamenta el siguiente estudio nace de la necesidad de observar como es la situación de la región Orizaba-Córdoba respecto al outsourcing, su percepción, los servicios que se contratan y aspectos generales respecto a esta situación en dicha región del estado de Veracruz, México.

## Determinación de la Muestra

Para llevar a cabo el análisis de la zona y obtener la muestra a encuestar, se tomaron datos publicados por el Sistema de Información Empresarial Mexicano en donde se encuentran registradas 12,917 empresas en la región Orizaba-Córdoba del estado de Veracruz, las cuales son expuestas en la siguiente tabla:

## Empresas en la Región Orizaba-Córdoba





Cuadro 1. Empresas de la región estudio, elaboración Propia con datos del (SIEM, 2012)

Ciudad	Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Total	% del
Orizaba	3002	143	19	5	3169	24.533
Ixtaczoquitlán	539	10	11	4	564	4.3663
Rio Blanco	604	5	1	0	610	4.7224
Córdoba	6859	196	27	10	7092	54.904
Fortín	606	20	5	0	631	4.8850
Ciudad Mendoza	386	6	1	0	393	3.0425
Nogales	452	6	0	0	458	3.5457
<b>TOTALES</b>	<b>12448</b>	<b>386</b>	<b>64</b>	<b>19</b>	<b>12917</b>	<b>100</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>96.369126</b>	<b>2.98830998</b>	<b>0.49547108</b>	<b>0.14709298</b>	<b>100</b>	



Para poder analizar concretamente la región donde se implementará el estudio es que se tomaron los datos proporcionados por el Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM) en el 2014, donde se observó que los resultados arrojados de acuerdo al criterio de número de empleados, ayudarán a determinar el universo del estudio estadístico.

Para fines de la presente investigación se tomarán para el estudio aquellas empresas que cuenten con más de 11 colaboradores, es decir aquellas pequeñas, medianas y grandes ya que estas son las empresas de acuerdo con (Bárbara Sánchez, Alfredo Reynoso y Carlos Palli, 2011) es en México que más recurren a la contratación por subcontratación por la infraestructura o naturaleza de sus actividades. Para ello, se tomarán los datos obtenidos del Sistema de Información Empresarial Mexicano SIEM, los cuales arrojan el número total de las empresas en la región Orizaba- Córdoba

Cuadro 2. Total de empresas e industrias en la región Orizaba-Cordoba . Elaboración Propia con datos del (SIEM, 2012)

PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE	TOTAL
386	64	19	469



### Cálculo de la Muestra de Empresas



Usando la siguiente fórmula, se determinó en cada uno de los grupos cuántas serían las empresas encuestadas

$$n = \frac{NZ^2pq}{E^2(N-1) + Z^2pq}$$

En donde:

N = población total 386
Z = distribución normalizada. Si Z=1.96 el porcentaje de confiabilidad es de 95% 1.96
p = proporción de aceptación deseada para el producto 0.05
q = proporción de rechazo 0.95
E = porcentaje deseado de error. 0.05

Cuadro 3 Explicación de la fórmula para determinación de la muestra

De acuerdo a los cálculos, el total de encuestas que deben aplicarse para que los resultados sean certeros y den un amplio grado de confianza son en total 111, siendo 62 encuestas para empresas pequeñas, 34 para empresas que tengan mediano tamaño y 15 encuestas para las empresas consideradas grandes, de las cuales para poder determinar las empresas que de acuerdo con el tamaño de muestra se analizaran, se enlistaron todas las empresas candidatas en total para de ahí determinar mediante números aleatorios usando Excel aquellas candidatas a ser encuestadas.

### Cuestionario

El diseño del cuestionario-encuesta corresponde a la necesidad de la búsqueda de la información del impacto de las empresas de subcontratación en la región Orizaba-Córdoba, para el que basándose de las encuestas y estudios sobre este mismo tema que han hecho empresas tales como: Delotte con la Encuesta Global Ejecutiva de subcontratación de los años 2008 y 2012 Adecco Outsourcing que año con año realiza en España el estudio, siendo el último la V Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización 2013 y los realizados en México por parte de la Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos A.C. (AMEDIRH) de acuerdo con los resultados obtenidos en el primer foro de outsourcing en México en el 2009, las cuales se compararon y dieron como resultado el siguiente cuestionario:

1. ¿Considera la subcontratación una buena práctica empresarial?
- 2.. ¿En su lugar de trabajo hay alguna compañía de subcontratación con la que se tenga relación directa?
3. ¿Qué condiciones toman en cuenta para contratar un servicio de subcontratación? Pudiendo ser más de uno



4. ¿Con qué tipo de servicio de subcontratación tiene relación su centro laboral? Pudiendo ser más de uno
5. ¿Qué ventajas y beneficios le aporta la subcontratación en donde trabaja? Pudiendo ser más de uno
6. ¿Cómo calificaría el desempeño de las empresas de subcontratación?
7. ¿Qué factores/componentes cree que son determinantes para una relación exitosa de subcontratación para las empresas?
8. ¿Cuál considera que sea la posición de su centro laboral respecto a la subcontratación?
9. Sabe si la empresa de subcontratación que conoce cuenta con el registro de autorización que expide la Secretaria del Trabajo y Prevención Social (STPS)?
10. Los trabajadores de subcontratación cuentan con las prestaciones laborales de ley tales como Seguridad Social en su centro de trabajo y empresas que conoce
11. ¿Qué se considera carecen las empresas de subcontratación?
12. ¿Qué empresas de subcontratación conoce y que servicios ofrecen?



### Resultados de la Encuesta

Los resultados que se obtuvieron de las 111 encuestas realizadas, proporcionan información fundamental para conocer los factores en empresas a considerar en la región Orizaba-Córdoba en cuanto a la subcontratación.

#### 1. ¿Considera la subcontratación una buena práctica empresarial?

Cuadro 3. Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada

Si	75%
No	25%
TOTAL	100%

Del total como se puede apreciar, solamente es el 25% de las empresas encuestadas el que ve mal a la subcontratación como práctica empresarial, esto debido a las malas experiencias o malos comentarios que se han recibido de ellas, en contraste con la mayoría de las encuestadas que lo ve de buena manera.



**2. ¿En su lugar de trabajo hay alguna compañía de subcontratación con la que se tenga relación directa?**

Cuadro 4. Resultados de la pregunta 4 de la encuesta realizada

Si	73%
No	28%
TOTAL	100%

Mediante los resultados de la pregunta se observa que hay una mayoría de empresas (73%) en la región que ha optado por contratar los servicios de algún subcontratación en contraste con un 28% que no tienen ningún tipo de relación con estas.



**3. ¿Qué condiciones toman en cuenta para contratar un servicio de subcontratación? Pudiendo ser más de uno**

Cuadro 5. Resultados de la pregunta 3 de la encuesta realizada

Delegar trabajo	8.33%
Enfocarse en otras áreas de la empresa	9.73%
Buena comunicación con los clientes	11.11%
Sindicalismo	6.95%
Experiencia en el tema	8.33%
Precios	5.56%
En general la calidad de servicio	11.11%
Gestión de cuentas	8.33%
Buen servicio	8.33%
Para obtener mayor productividad	5.56%
Cumple los requisitos / satisface las necesidades	8.33%
TOTAL	100.00%

Las razones para determinar qué empresa de Subcontratación contratar son variadas, siendo las más importantes aquellas que corresponden a la buena comunicación con los clientes, la calidad general de los servicios, la duración de tiempo temporal y el enfocarse en otras áreas de la empresa que consideran los clientes para llevar a cabo la contratación. Y se observan en el cuadro arriba indicado

**4. Con qué tipo de servicio de subcontratación tiene relación su centro laboral? Pudiendo ser más de uno**

Cuadro 6- Resultados de la pregunta 4 de la encuesta realizada





Seguridad y control de accesos	10.25%
Alimentación	10.25%
Informática	10.25%
Reclutamiento de RH	8.98%
Servicio Médico/Enfermería	8.98%
Logística	8.98%
Nómina	7.70%
Limpieza	6.41%
Jardinería	5.13%
Mantenimiento	5.13%
Administración	5.12%
Servicios auxiliares a la industria	5.12%
Área de producción y operaciones	3.85%
Control de calidad	3.85%
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>

En el cuadro 6 que las empresas, se comentan los resultados de las empresas encuestadas en cuanto a que contratan más por Subcontratación servicios de seguridad y control de accesos, alimentación y servicios médicos.

**5. ¿Ha visto mejoras en su centro de trabajo derivados de la contratación de servicios por subcontratación?**

Cuadro 7- Resultados de la pregunta 5 de la encuesta realizada

Han incrementado	55%
No se ha observado cambio alguno	35%
Contrariamente han disminuido	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Las empresas encuestadas comentan en un 55% que se han visto mejoras de contratación al haber delegado actividades a una empresa subcontratante, en contraste con las que no lo observan o ven disminuidas las mejoras en sus centros de trabajo

**6. ¿Qué ventajas y beneficios le aporta la subcontratación en donde trabaja? Pudiendo ser más de uno**

Cuadro 8- Resultados de la pregunta 6 de la encuesta realizada







Reducción de costos	5%
Mejora de la productividad	6.66%
Mejora la Calidad del proceso	5%
Aumento de ventas	8.34%
Ayuda a centrarse en la actividad principal	11.67%
Aligerar la carga laboral	10%
Mejorar el servicio al cliente	8.33%
Ayuda a emprender iniciativas o proyectos	10%
Mejorar los controles internos	6.66%
Obtener ventajas fiscales	5%
Personal calificado	8.34%
Ahorro de tiempo	6.67%
Ganancia competitiva	6.67%
Ninguna ventaja	1.67%
TOTAL	100%

Se observa que en las empresas encuestadas existen beneficios tales como el ayudar a entrar en las actividades principales, el aligerar la carga laboral, mejoras al servicio al cliente y que se pudieron emprender nuevas iniciativas y proyectos entre las que más incidencia tienen en las empresas e industrias derivados de haber contratado un outsourcing.



#### 7. ¿Cómo calificaría el desempeño de las empresas de subcontratación?

Cuadro 9. Resultados de la pregunta 7 de la encuesta realizada

Excelente	12%
Satisfactorio	26%
Bueno	25%
Regular	30%
Malo	7%
Total	100%

De manera general se ve con buenos ojos al desempeño de empresa de subcontratación en la región, ya que los encuestados responden con un 12% que lo ven de manera excelente, 26% de modo satisfactorio y un 25% lo nota bueno. Siendo un porcentaje del 30% quienes lo ven de manera regular y un 7% correspondiente a quienes lo ven de manera negativa.

#### 8. ¿Qué factores/componentes cree que son determinantes para una relación exitosa de un para las empresas?



Cuadro 10- Resultados de la pregunta 8 de la encuesta realizada

Acuerdo de nivel de servicio bien diseñado	14.63%
Las comunicación efectiva del outsourcing y la empresa clientes	14.63%
Términos y condiciones del contrato detalladas	19.50%
Un espíritu de colaboración entre cliente y proveedor del servicio	19.50%
Gobernabilidad cliente / proveedor conjunta mediante acuerdos	17%
Un sólido equipo interno de gestión y cuentas de proveedores	14.64%
TOTAL	100.00%



De acuerdo con las empresas encuestadas, se muestra en la figura 3, que estas consideran distintos factores para lograr una relación exitosa de un outsourcing con un cliente o empresa, en los que destacan los términos y condiciones de contratación y el espíritu de colaboración.

#### 9. ¿Cuál considera que sea la posición de su centro laboral respecto a la subcontratación?

Cuadro 11- Resultados de la pregunta 9 de la encuesta realizada

Mantener los servicios de outsourcing	12.5%
Aumentar los servicios contratados	50%
Disminuir las relaciones con este tipo de empresas	37.5%
TOTAL	100%

La posición de las empresas respecto a los servicios de subcontratación en la región, considera en un 50% aumentar los servicios subcontratados debido a los buenos resultados que se han obtenido. Un 12% que nos habla de mantenerlos, en contraste con un 38% que quiere disminuir los servicios de subcontratación.

#### 10. Sabe si la empresa de Outsourcing que conoce cuenta con el registro de autorización que expide la Secretaria del Trabajo y Prevención Social (STPS)?

Cuadro 12- Resultados de la pregunta 10 de la encuesta realizada





Si	25%
No	12%
Lo Desconozco	63%
TOTAL	100%

Por los resultados arrojados, es que se observa existe un desconocimiento respecto a que si la empresa de subcontratación que se conoce en los lugares de trabajo tiene registro de autorización por parte de la STPS, siendo solamente un 25% quien conoce este dato. Comparado con un 12% que respondieron que no y un 63% que desconoce totalmente este aspecto.



### 11. Los trabajadores de la empresa de subcontratación ¿Cuentan con las prestaciones laborales de ley tales como Seguridad Social en su centro de trabajo?

Cuadro 13- Resultados de la pregunta 11 de la encuesta realizada

Si	80%
No	0%
Lo Desconozco	20%
TOTAL	100%

De las empresas encuestadas, solamente el 80% asegura que los trabajadores contratados por medio de outsourcing cuentan con las prestaciones laborales otorgadas por ley, tales como el Seguro Social, esto atendiendo al hecho que solicitan el número de seguridad social de trabajador, el cual es validado como requisito para poder ingresar a la empresa. En comparación de un 20% que respondió negativamente a esta cuestión.

### 12. ¿Qué se considera carecen las empresas de subcontratación?

Las empresas encuestadas consideran que las empresas de subcontratación que conocen carecen de sentido de pertenencia, esto debido a que la empresa que los contrata es distinta a la empresa donde se desempeñan. En cuanto a las prestaciones laborales, se han conocido entre los encuestados casos de empresas que no las otorgan al trabajador a pesar de sus derechos por ley, esto con el fin de abaratar la mano de obra y por lo tanto la contratación del servicio y es en el cuadro 4 que se observan los resultados de los que carecen las empresas de subcontratación.

Cuadro 14- Resultados de la pregunta 12 de la encuesta realizada





Falta de legalidad	15.38%
Poco sentido de pertenecía	15.38%
Prestaciones Laborales	15.38%
Personal Permanente	11.54%
Precios competitivos	11.54%
La falta de conocimientos de los clientes a quienes le trabajan	11.54%
Falta de innovación	9.62%
Subestimación de sus Recursos Humanos	9.62%
TOTAL	100.00%



### 13. ¿Qué empresas de subcontratación conoce y que servicios ofrecen?

- IPAX- Seguridad
  - IX MALI- Limpieza y mantenimiento
  - IS MALI, IXMALI. Limpieza y Mantenimiento
  - ASPI. Limpieza y Mantenimiento
  - Manpower- Servicios de personal, Reclutamiento y Nominas
  - Sprind- Nominas, jardinería, volteo, grúas y limpieza
  - OPEASA- Nominas
  - MALIMSA: limpieza y mantenimiento
  - OMSA reclutamiento y selección, Subcontratación y pago de nominas
  - South National Workers Company; Subcontración y pago de nomina
- Las empresas mencionadas en la encuesta son aquellas empresas con las que los encuestados tienen algún tipo de relación o bien han oído de ellas, aunque se tiene conocimiento empírico de que existen más de este tipo de empresas en la región, que bien son más pequeñas o bien poco conocidas.



### Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos se puede observar la situación de las empresas en la zona Orizaba-Córdoba respecto a la subcontratación y se aprecia gracias a las respuestas que las empresas en general para esta zona ven de buena manera a la subcontratación, e incluso contratan algunos de los servicios que estas empresas ofertan, más desconocen aspectos tales como el impacto real que se tiene al contratarlas en donde trabajan, si estas cuentan con el otorgamiento de los derechos laborales a sus trabajadores o registro ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, además del impacto real de la figura de la subcontratación en los centros de trabajo en la región estudio. Por otro lado también se muestran opiniones derivadas de la encuesta que son un tanto diversas al hablar de este tema, que por su misma naturaleza es controversial ya que ya hay posiciones a favor o en contra del mismo, de igual manera se puede notar por los resultados arrojados que hay factores por parte de quienes tienen contacto directo para contratar la subcontratación principalmente buscan en



estas empresas aquellas que van más allá del servicio que demandan, tales como la ventajas y los beneficios que tendrán al hacerlo, el tipo de empresa ofertante del servicio, la relación que han establecido con ella y las condiciones que toma en cuenta para contratar. Finalmente se concluye que esta modalidad de negocio al ya tener presencia fuerte en el país, también lo está fuertemente en la región Orizaba-Córdoba y más esta al ser una región distinguida por ser industrial y empresarial donde cabe resaltar existe una fuerte y diversa competencia de empresas de subcontratación que buscan contratos o trabajos a realizar.

### Referencias

Alvarado, R., Marchetti, N., Villalón, M., Hirmas, M., & Pastorino, M. (2009).

Adaptación y análisis psicométrico de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el trabajo en Chile: versión media del CoPsoQ. Chile: Revista Chile Salud Pública.

AMECH. (2013). Obtenido de <http://www.amech.com.mx/>

Arribas, M. (2010). Diseño y validación de cuestionarios. Madrid: Instituto de investigación de enfermedades raras.

Arteortúa, M. (2002). Resiliencia: otra perspectiva de las experiencias Sociales y personales dentro de la empresa. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano (AMECH) . (2014). Cifras de Outsourcing en México. México.

Bárbara Sánchez, Alfredo Reynoso y Carlos Palli. (2011). Subcontratacion un fenomeno global. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Calixto Bautizta, G., Garnica, E., Hernández , M., & Flores Monterrosas, E. (2013).

Capero, D. Externalización: inicio y desarrollo (1997).

Cervantes, E. H. (2012). Finsat. México: MCH.

Comisión Representativa ante Organismos de Seguridad Social, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y El Colegio de Contadores Públicos de México. (2014). OUTSOURCING: Prestación de servicios de personal y sus implicaciones en materia de seguridad social. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

e-economic . (2014). e-economic . Obtenido de <https://www.e-economic.es/programa/glosario/definicion-outsourcing>





El Economista. (2011). ELEMPRESARIO.MX. Obtenido de <http://eleepresario.mx/actualidad/outsourcing-se-fortalecera-se-ampliara-nivele>

El economista. (2014). El economista. Obtenido de <http://eleconomista.com.mx/industrias/2014/08/29/outsourcing-crece-40-ultimas-dos-decadas>

El economista. (2014). Outsourcing afianza empleo formal. Obtenido de <http://eleconomista.com.mx/industrias/2014/10/08/outsourcing-afianza-empleo-formal>

IMSS. (2013). Informe anual 2013. México.

Romero, A. (2002). Historia y definición de Outsourcing. Gestipolis.

Rosa, L. R. (26 de 09 de 2012). Reforma laboral, Outsourcing al orden. Excelsior, pág. 6.

Sainz Álvarez, García-Ochoa y Mayor. (9 de marzo de 2009). Economy Blogs. Obtenido de <http://economy.blogs.ie.edu/archives/2009/03/%C2%BFque-es-el-outsourcing->

SE y SHCP. (2014). Criterio de clasificación de las MIPYMES en México. México.

Seidman, I. (1998). Entrevistas para medir datos cualitativos: Una guía para investigadores en Educación y Ciencias sociales. New York: Teachears College Press.

SIEM. (2012). SIEM. Obtenido de <http://www.siem.gob.mx/siem/>

TI Gartner . Estudio sobre el Outsourcing en México por TIGartner(2013). México.

